



Internet Business Seguro

Términos y Condiciones

Términos y Condiciones Internet Seguro

El cliente Empresarial tamaño pequeña y mediana empresa que adquiera un servicio de Internet Seguro de 200, 300 o 500 Mbps, tendrá incluido el beneficio de un pack de Ciberseguridad por la misma tarifa que paga en su internet. A continuación, se describen las características del pack de ciberseguridad.

- Pack de Ciberseguridad:
 - Seguridad Endpoint avanzada + (informe mensual) para 5 dispositivos fijos.
 - Seguridad Endpoint Móvil (5 dispositivos)
 - Almacenamiento en la nube 500 GB
 - Mesa de ayuda 24-7-365 (para atender hasta 5 Usuarios)

Condiciones Comerciales

- Aplica para las ventas efectuadas desde la publicación de la presente oferta hasta el 31 de Julio de 2024.
- Aplica para ventas nuevas de clientes empresariales.
- El prestador de los servicios es UNE EPM Telecomunicaciones S.A. o EDATEL S.A. en adelante TIGO Business.
- No es acumulable con otras ofertas o promociones vigentes.
- Para servicios fijos nuevos de clientes actuales por el mismo acceso, aplica permanencia mínima de 12 meses para ese servicio nuevo y su valor corresponderá a los costos incrementales por conectar el o los nuevos servicios por el mismo acceso, el cual será de \$95.719 + IVA.
- Al cliente que adquiera Internet individual en la oferta de internet seguro, le aplican las tarifas especiales por el tiempo que se quede con el servicio.
- El usuario suscribirá el respectivo contrato único de condiciones reguladas.
- Los servicios están sujetos a factibilidad técnica, cobertura del servicio y disponibilidad de equipos.
- Aplica incrementos de tarifa anual establecidos en el contrato.
- Los ciclos de facturación del producto de internet es mes vencido.
- En caso de cambios en el plan o retiro parcial de su oferta de internet, el cliente perderá los beneficios exclusivos de esta oferta y aplicarán las tarifas vigentes al momento de la modificación.
- Aplica a nivel nacional.
- El cliente realizará la autogestión de su pack de ciberseguridad a través del portal <https://servicios.tigobusiness.com.co>
- El beneficio incluido en la oferta internet seguro será entregado por NIT y no por cantidad de servicios que tenga el cliente.
- Con el beneficio incluido de Suite de seguridad no se garantiza la protección total de la infraestructura del cliente ante ataques cibernéticos. Por lo anterior cualquier alcance no descrito en las condiciones comerciales de este producto debe ser cubierto por el cliente con la integración de tecnologías adicionales que aumenten el nivel de protección de la infraestructura en concordancia con las diferentes variantes de ataques existentes. Es responsabilidad del cliente proteger su información reservada y confidencial, Tigo no es responsable del contenido de la misma, ni del estado, alcance, integridad, recuperación, respaldo, almacenamiento entre otros, ya que el alcance de los beneficios se limita a lo descrito en el presente documento sin compromiso de resultado adicional.
- El pack de ciberseguridad es un beneficio temporal que estará vigente por 12 meses, contados a partir del momento de su activación.
- Una vez aceptado el contrato por parte del cliente, este tendrá hasta 6 mes para activar su beneficio del pack de ciberseguridad.

1. Condiciones generales

A continuación, se describen las velocidad y tarifas de la oferta de internet Seguro:

Oferta Internet Seguro	
Velocidad Mbps	Tarifas con Iva
	Mono Solo Internet
200	\$ 100.000
300	\$ 113.000
500	\$ 129.000

2. Condiciones específicas de la oferta Internet Seguro:

- Para la oferta de internet seguro aplica en tecnología de acceso HFC y Fibra FTTX a nivel nacional, siempre que se cuente con cobertura, factibilidad técnica y disponibilidad de equipos
- El plan de internet con velocidad de 200 Mbps en tecnología de acceso Fibra FTTX es simétrica (velocidad de subida es igual a la velocidad de bajada); para las velocidades de 200 tecnología HFC, 300 y 500 Mbps son asimétricas.
- Está sujeto a factibilidad, cobertura del servicio y disponibilidad técnica; las condiciones comerciales se encuentran en la página <https://www.tigo.com.co/empresas>.
- Para el servicio de Internet seguro se incluye 1 dirección IP fija.
- La oferta aplica igualmente para las zonas EDATEL mono de Internet (200 Mbps)
- El cliente podrá activar su pack de ciberseguridad con la oferta de internet Seguro, la cual podrá solicitar una vez el servicio de internet le sea instalado. El beneficio se mantendrá mientras tenga activos los servicios contratados.

Beneficios incluidos en la oferta de internet Seguro:

A continuación, se describen las funcionalidades del pack de ciberseguridad para su elección:

3. Pack de Ciberseguridad:

3.1 Seguridad Endpoint avanzada + (informe mensual) para 5 dispositivos fijos.

Permite a los suscriptores la posibilidad de tener sus datos seguros contra amenazas digitales en los equipos fijos, El servicio tiene la finalidad de ofrecer a las empresas algunas medidas de protección integral en materia de ciberseguridad, para la infraestructura IT, a través de las cuales pueden detectar amenazas y vulnerabilidades. Incluye un enfoque global basado en reducir la superficie del ataque, proteger a los usuarios en cualquier lugar independiente si están en la red o en itinerancia.

Alcance Técnico de la Herramienta Bitdefender Gravity Zone

- Servicio de antimalware que ofrece protección para estaciones de trabajo y servidores.
- Proporciona controles de seguridad para restringir el acceso a sitios web y aplicaciones sin afectar el rendimiento de los equipos basado en tecnologías de inteligencia artificial y Machine Learning para combatir amenazas en constante evolución.
- Puede bloquear amenazas antes de su ejecución, ofrece seguridad por capas, un cortafuegos bidireccional, evita la pérdida de datos confidenciales y permite la asignación de políticas de seguridad a empresas o grupos de equipos. Puede minimizar riesgos con análisis automático de USB y control de

dispositivos, y detecta y desinstala soluciones de seguridad de la competencia.

- En cuanto a la seguridad en endpoints, ofrece detección y respuesta a amenazas, reparaciones automatizadas, correlación de eventos y control de dispositivos y aplicaciones.
- Brinda informes personalizados, incluido el Resumen Ejecutivo, que proporciona una visión general de las amenazas bloqueadas, acciones de reparación tomadas y el estado de los endpoints, facilitando la toma de decisiones y la protección de sistemas y datos.

Servicios de Gestión:

Security Report

- La herramienta puede generar informes periódicos, que muestran de manera general la actividad del antivirus y las amenazas durante un periodo de tiempo determinado. El equipo de técnicos especializados en ciberseguridad se encarga de analizar los informes periódicos de nuestros clientes y sus dispositivos protegidos.
- Su labor consiste en generar comentarios detallados y enriquecidos, agregando explicaciones que permitan al usuario comprender fácilmente todos los datos presentes en el informe. Esta práctica facilita la supervisión del servicio, y proporciona una visión continua de la situación del cliente, así como de su nivel de exposición a las amenazas cibernéticas.
- En caso de que los expertos detecten incidentes significativos o patrones de comportamiento que puedan poner en peligro la integridad cibernética del cliente, contactarán al cliente para ayudarlo con recomendaciones de mitigación.

Requisitos mínimos:

- El cliente debe proporcionar un correo electrónico en el momento de la venta, lo anterior para proceder con la activación de su servicio de Seguridad Endpoint Avanzada.

Sistema Operativo que debe garantizar el cliente:

- Windows 7 con Service Pack 1 o superior.
- Windows Server 2008 R2 o superior.
- Mac OS X 10.12 (Sierra) o posterior.
- Ubuntu 14.04 LTS o superior.
- Red Hat Enterprise Linux/CentOS 6.0 o superior.
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 o superior.
- OpenSUSE Leap 42.x.
- Fedora 25 o superior.
- Debian 8.0 o superior.
- Oracle Linux 6.3 o superior.
- Amazon Linux AMI 2016.09 o superior.

Hardware

- Mínimo CPU: de un solo núcleo de 2,4 HGz
- Memoria RAM mínima: 512 de RAM libre.
- 1 GB de espacio libre en disco duro recomendado.

Navegadores soportados

- Internet Explorer 8 o superior.
- Mozilla Firefox 30 o superior.

- Google Chrome 34 o superior.
- Safari 4 o superior.
- Microsoft Edge 20 o superior.
- Opera 21 o superior.

SLA de Producto: Activación y accesos

- El suscriptor podrá solicitar de manera proactiva la activación, o bien generar la solicitud acompañado del equipo de activaciones que guiará al Usuario para dar de alta el servicio desde la plataforma de administración, bajo la creación de tickets.
- El tiempo de entrega de Seguridad Endpoint Avanzada, será de (5) cinco días hábiles a partir de la solicitud del cliente empresarial, quien a su vez debe suministrar la información de sus equipos para activar este licenciamiento. El cliente recibirá notificación de parte de nuestros especialistas, y se procederá a agendar una cita para el proceso de instalación y configuración del programa de antivirus. Los técnicos se encargarán del monitoreo y gestión del programa de Antimalware, notificando al cliente si se producen incidencias..
- Siempre que lo requiera, el cliente tendrá disponibles los canales de atención, para resolver cualquier cuestión, duda o incidencia.

3.1.1 Mesa de Ayuda

- El uso del presente servicio implica la aceptación de las Condiciones Técnicas y Comerciales descritas aquí en adelante.
- Mediante una ventana de chat, por email o telefónicamente, se brinda el servicio que resolverá cualquier duda sobre hardware y software que tenga el Usuario sobre su PC, Mac, Tablet o Smartphone, impresoras, cámaras, router, programas y redes.
- Ingenieros expertos asistirán de forma ilimitada las 24 horas los 365 días del año, asesorarán y resolverán cualquier duda o consulta que tenga el Usuario, siempre que el alcance del servicio lo permita y se encuentre bajo las posibilidades previstas para estos beneficios.
- S.O. Configuraciones, revisión de errores, instalación y desinstalación de software, problemas técnicos en el equipo. Se puede ayudar a reinstalar el S.O. siempre y cuando se disponga de las licencias y medios de instalación correspondientes. No incluye capacitación en el uso del S.O. únicamente se solucionarán incidencias puntuales.
- Windows: XP hasta 11, Versiones Servers 2003 en Adelante.
- OS X (macOS): 10.6.8 (Snow Leopard) hasta 12.3.1 (Monterrey).
- Linux (Ubuntu 16.04, Fedora 23, Open SUSE 42.1, Debian 8.3, Red Hat
- iOS: 12-15
- Android: Nougat (7.0–7.1.2) hasta Android (12.0)

Hardware: Se apoyará en la configuración inicial del hardware por una sola vez, su sincronización con el S.O. y su conexión a la red, si fuera necesario. Los controladores o software necesarios para el funcionamiento del hardware son responsabilidad del usuario.

- PC
- Smart Tv (pantalla)
- Periféricos de la PC como webcam, impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento externo, etc.
- Smartphones
- Tablets
- Dispositivos multimedia (Apple TV, Chromecast, Roku).
- Asistentes virtuales

Software: Se puede ofrecer un apoyo en la instalación, configuración, personalización y solución de incidencias puntuales. No incluye capacitación en el uso del Software. Las licencias y medios de instalación están a cargo del usuario, nunca se prestará ayuda sobre software ilegal.

- Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, Frontpage y Access).
- Open Source (Open Office y Libre Office)
- Software para internet (Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Eudora, Microsoft Edge, Microsoft Mail, Mozilla Thunderbird, Adobe Reader, entre otros).
- Programas multimedia: Windows Media Player, VLC, Spotify, iTunes, Quick Time, Real Audio y los principales códecs del mercado.
- Compresores: WinZip, WinRAR, 7zip.
- Copiadores: Nero, CD Burner XP
- Peer to Peer: emule, Kazaa, edonkey, Ares, FrostWire, BitTorrent, uTorrent.
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Symantec, McAfee, Avast, AVG, Avira, etc.
- **Servicios de streaming y en la nube:** Se auxiliará en el alta de la cuenta en el dispositivo compatible con el servicio y se buscará la mejor configuración para optimizar el uso Streaming de video como Netflix, videos de youtube.
- Streaming de audio Como Apple Music, Spotify, Google Play Music, Deezer, etc.
- Almacenamiento en la nube como Dropbox, OneDrive, ELife, Google Drive, etc.

Condiciones particulares del Servicio de Mesa de Ayuda online y telefónica para equipos informáticos.

- **Acceso al servicio:** una vez registrado, podrá acceder al servicio en cualquier momento, 24 horas al día, los 365 días del año, de forma ilimitada, tanto en número de consultas como en tiempos de resolución. Se excluye de esta garantía si tal falta de ejecución resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito, tales como: los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, alteraciones de orden público, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.
- El cliente empresarial podrá solicitar la mesa de ayuda para un máximo de 5 usuarios, así mismo, deberá aceptar las presentes condiciones técnicas y comerciales durante el proceso de registro para poder disfrutar de este beneficio.
- Prestaciones del servicio: de cara al cumplimiento de la política de software legal, cualquier actuación sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas estará supeditada a la posesión de una copia legítima de los mismos, entendiéndose esta como la clave y el medio de instalación válidos facilitados por el fabricante. En los casos en los que los dispositivos presenten sistemas operativos liberados (desbloqueados o ilegales), no podremos asegurar la prestación del servicio.
- En el caso del soporte a periféricos y dispositivos móviles es necesario que el cliente empresarial conecte el dispositivo a su ordenador, por cable. La gestión de este tipo de consultas de forma remota variará en función del fabricante del dispositivo, del sistema operativo, versión y revisión del firmware, siendo habitualmente las últimas versiones las óptimas. Asimismo, el alcance variará en función de las posibilidades del software de gestión distribuido por el fabricante del dispositivo. El software de gestión y/o drivers del fabricante del dispositivo deben ser facilitados por el cliente, o bien, deben estar disponibles en la web del fabricante. Dicho software debe ser compatible con el sistema operativo instalado en su equipo.
- No podremos asegurar la correcta prestación en caso de que el idioma del sistema operativo y/o las aplicaciones soportadas sea diferente al idioma en el que se basa la prestación de este servicio.

Limitaciones: queda excluido de este servicio

- La capacitación sobre aplicaciones o uso de tecnología, no se prestará formación avanzada o repetitiva sobre una misma consulta. El software o materiales que fuesen necesarios para solucionar alguna

incidencia, ni la reparación de desperfectos físicos. La instalación/configuración de software no contemplado en el alcance del servicio.

- El soporte a equipos con sistemas operativos Unix, redes LAN, servidores y switches Averías referentes a la conectividad ADSL El soporte sobre Acces, Macros, tablas dinámicas, fórmulas complejas o sistemas estadísticos en Excel. El soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para una empresa sobre productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Acces, Power Point). Recuperación de información.
- El servicio se brinda con ingenieros especialistas en atención a clientes y resolución de incidencias técnicas a través de ticket, correo electrónico, línea de llamada dedicada y chat las 24 horas 7 días a la semana, ,sin límites de consulta en número como en tiempos de resolución.
- El servicio de Soporte 24x7 estará habilitado para auxiliar al cliente empresarial para dudas técnicas sobre los servicios enlistados, tales como: configuraciones, revisión de errores, instalación y desinstalación de software, problemas técnicos en el equipo. Se puede ayudar a reinstalar el S.O. siempre y cuando se disponga de las licencias y medios de instalación originales correspondientes. No incluye capacitación en el uso de S.O. y software, únicamente se solucionarán incidencias puntuales.

3.2 Seguridad Endpoint Móvil.

- La plataforma de seguridad endpoint movil Bitdefender Mobile Security La licencia de Antivirus, que podrá ser instalada por el Usuario, o bien, solicitarlo a través del portal web.

Definición de alcance:

ANDROID

- La app de seguridad informática para Android brinda a sus dispositivos una protección contra virus y malware.
- La app de seguridad informática brinda a sus dispositivos una protección contra virus y malware.
 - Escáner de malware
 - Análisis bajo demanda y durante la instalación
 - Protección web
 - WearON
 - Antirrobo
 - App Block
 - Privacidad de la cuenta
 - Piloto automático
 - Ahorro de batería y rendimiento
 - Rápido y ligero

Escáner de malware:

- Reciba información sobre el tipo de amenazas contra las que está protegido, aplica para dispositivos Android.

Análisis bajo demanda y durante la instalación:

- Escanee su teléfono o tableta Android en cualquier momento para asegurarse de que todas sus aplicaciones estén limpias. Además, el módulo antivirus escanea automáticamente cada aplicación una vez que la instala, e inmediatamente le permite saber si representa algún peligro.

Protección web:

- Navegar por Internet lo puede llevar a sitios peligrosos, el anti phishing escanea las páginas web y le avisa cuando se encuentra con páginas fraudulentas. Filtra todo el tráfico, y protege en tiempo real contra amenazas digitales.

WearON:

- Extiende la seguridad móvil a tu reloj inteligente. Y si no sabes dónde está tu teléfono, usa WearON desde tu Android para activar una alerta de sonido para que puedas encontrarla fácilmente. Recibe una alerta cuando te alejas demasiado de tu teléfono, para que nunca lo dejes atrás.

Antirrobo:

- Con Bitdefender Anti-Theft, puede localizar, bloquear, borrar o enviar un mensaje a su dispositivo de forma remota en caso de pérdida o robo.

Resumen de características:

- Autopilot: obtenga recomendaciones de seguridad
- VPN: oculte su IP y desbloquee contenidos restringidos geográficamente
- Privacidad de la cuenta: compruebe si se ha producido una vulneración o no de su cuenta de correo electrónico.
- Bloqueo de apps: bloquee las apps que alberguen información confidencial con un código PIN.
- Protección Web: protección en tiempo real para los navegadores más populares.
- Antirrobo: bloquee, rastree y borre su teléfono.
- WearON: extienda Bitdefender Mobile Security a su reloj inteligente.
- Analizador malware
- Privacidad de la cuenta
- Desbloqueo inteligente
- Compatibilidad con huellas dactilares
- Tiempo de espera de PIN
- Protección Web
- Hacer foto en intentos de desbloqueo

Rendimiento

- Bitdefender Mobile Security para Android reacciona instantáneamente a las amenazas digitales en línea sin comprometer el rendimiento de su sistema.

Piloto automático:

- Con Bitdefender Anti-Theft, puede localizar, bloquear, borrar o enviar un mensaje a su dispositivo de forma remota en caso de pérdida o robo.

Ahorro de batería y rendimiento:

- Ponemos a disposición del usuario Bitdefender Mobile Security para Android, con el objetivo de ofrecerle protección y gestión eficiente de la energía. Dado que la mayoría de los trabajos pesados tienen lugar en la nube, no agotan los recursos del dispositivo y la duración de la batería prácticamente no se ve afectada.

Privacidad:

- La aplicación de seguridad móvil de Bitdefender se encarga de su privacidad en línea y de su información

personal.

BITDEFENDER VPN:

- Protege su presencia en línea mediante el cifrado de todo el tráfico de Internet. Bitdefender Mobile Security para Android incluye hasta 200 MB al día de tráfico cifrado para su dispositivo Android.

App Block:

- El bloqueo de aplicaciones protege sus aplicaciones más confidenciales para que nadie pueda meterse con su configuración o información privada. Bitdefender Mobile Security para Android añade una capa adicional de protección al darle la posibilidad de bloquear aplicaciones con un código PIN. Con el desbloqueo inteligente, puede configurar su teléfono para permitir el acceso directo a sus aplicaciones protegidas cuando use una red Wi-Fi de confianza.

Privacidad de la cuenta:

- Generación de notificaciones en caso de que sus datos estén en riesgo para que pueda adoptar medidas en función a lo detectado.

Use su teléfono sin preocupaciones:

- Protege sus datos personales
- Sus contraseñas, dirección, información social y financiera ahora están a salvo.
- Evita el robo de datos
- Puede usar su tarjeta en línea sin preocuparse de que sus datos financieros sean robados.
- Le mantiene informado
- Se le notificará siempre que sus datos confidenciales estén en riesgo, para que pueda tomar medidas en consecuencia.
- Filtra el tráfico de todas las aplicaciones
- No solo protege su información en mientras ocupa el navegador. Cualquier aplicación en su Android que envíe información a través de Internet está protegida.
- Proporciona información sobre el uso
- Vea el aspecto de su actividad en línea: uso diario, categorización del tráfico e incidentes evitados.
- Impacto mínimo en la duración de la batería
- Ofrece la protección más potente contra las amenazas con el menor impacto en la batería.

Aspectos técnicos y requisitos previos (información requerida)

- El Usuario debe proporcionar un correo electrónico válido y cumplir con los requisitos mínimos de software y hardware establecidos por la versión actual.

Tiempos de activación

- La activación del servicio será inmediata una vez que el cliente esté creado en la plataforma de administración y puede solicitar su servicio en cualquier momento. El cliente debe solicitar el servicio en la plataforma y recibirá un correo electrónico para continuar con el proceso de registro.

IOS

La protección web de Bitdefender Mobile Security filtra el tráfico de todas las aplicaciones y bloquea todo lo que

suponga una amenaza en el teléfono móvil que tenga instalada la licencia.

- Protege sus datos personales
- Evita el robo de datos
- Le mantiene informado
- Filtra el tráfico de todas las aplicaciones
- Proporciona información sobre el uso
- Impacto mínimo en la duración de la batería
- La VPN de Bitdefender incluida ofrece una capa adicional de privacidad que protege todo su tráfico en redes públicas para que los atacantes no puedan interceptarlo.
- Rellene de forma segura formularios en línea, use aplicaciones y navegue en línea sin la inquietante sensación de que sus datos pueden caer en las manos equivocadas si no está prestando suficiente atención.
- Filtra el tráfico de todas las aplicaciones
- No solo protege su información mientras ocupa el navegador. Cualquier aplicación en su iPhone que envíe información a través de Internet está protegida.
- Proporciona información sobre el uso.
- Vea el aspecto de su actividad en línea: uso diario, categorización del tráfico e incidentes evitados.
- Impacto mínimo en la duración de la batería
- Ofrece la protección más potente contra las amenazas con el menor impacto en la batería.
- Aspectos técnicos y requisitos previos (información requerida)
- El cliente debe proporcionar un correo electrónico válido y cumplir con los requisitos mínimos de software y hardware establecidos por la versión actual.

Tiempos de activación

- La activación del servicio será inmediata una vez que el cliente esté creado en la plataforma de administración y puede solicitar su servicio en cualquier momento. El cliente debe solicitar el servicio en la plataforma y recibirá un correo electrónico para continuar con el proceso de registro.

3.2.2 Mesa de Ayuda 24-7-365 (hasta 5 dispositivos)

- El uso del presente servicio implica la aceptación de las Condiciones Técnicas y Comerciales descritas aquí en adelante.
- Mediante una ventana de chat, por email o telefónicamente, se brinda el servicio que resolverá cualquier duda sobre hardware y software que tenga el Usuario sobre su PC, Mac, Tablet o Smartphone, impresoras, cámaras, router, programas y redes.
- Ingenieros expertos asistirán de forma ilimitada las 24 horas los 365 días del año, asesorarán y resolverán cualquier duda o consulta que tenga el Usuario, siempre que el alcance del servicio lo permita.
- S.O. Configuraciones, revisión de errores, instalación y desinstalación de software, problemas técnicos en el equipo. Se puede ayudar a reinstalar el S.O. siempre y cuando se disponga de las licencias y medios de instalación correspondientes.
- S.O. únicamente se solucionarán incidencias puntuales.
 - Windows: XP hasta 11, Versiones Servers 2003 en Adelante.
 - OS X (macOS): 10.6.8 (Snow Leopard) hasta 12.3.1 (Monterrey).
 - Linux (Ubuntu 16.04, Fedora 23, Open SUSE 42.1, Debian 8.3, Red Hat)
 - iOS: 12-15
 - Android: Nougat (7.0–7.1.2) hasta Android (12.0)

Hardware

- Se ayudará en la configuración inicial del hardware, su sincronización con el S.O. y su conexión a la red, si fuera necesario. Los controladores o software necesarios para el funcionamiento del hardware son responsabilidad del usuario.
- PC

- Smart Tv (pantalla)
- Periféricos de la PC como webcam, impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento externo, etc.
- Smartphones
- Tablets
- Dispositivos multimedia (Apple TV, Chromecast, Roku).
- Asistentes virtuales

Software

- Ayuda en la instalación, configuración, personalización y solución de incidencias puntuales. No incluye capacitación en el uso del Software. Las licencias y medios de instalación están a cargo del usuario, nunca se prestará ayuda sobre software ilegal.
- Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, Frontpage y Access).
- Open Source (Open Office y Libre Office)
- Software para internet (Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Eudora, Microsoft Edge, Microsoft Mail, Mozilla Thunderbird, Adobe Reader, entre otros).
- Programas multimedia: Windows Media Player, VLC, Spotify, iTunes, Quick Time, Real Audio y los principales códecs del mercado.
- Compresores: WinZip, WinRAR, 7zip.
- Copiadores: Nero, CD Burner XP
- Peer to Peer: emule, Kazaa, edonkey, Ares, FrostWire, BitTorrent, uTorrent.
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Symantec, McAfee, Avast, AVG, Avira, etc.

Servicios de streaming y en la nube

- Se auxiliará en el alta de la cuenta en el dispositivo compatible con el servicio y se buscará la mejor configuración para optimizar el uso. Estaremos totalmente apegados a los Términos de Uso del servicio.
- Streaming de video como Netflix o Videos.
- Streaming de audio Como Apple Music, Spotify, Google Play Music, Deezer, etc.
- Almacenamiento en la nube como Dropbox, OneDrive, ELife, Google Drive, etc.

3.3 Condiciones particulares del Servicio de Mesa de Ayuda online y telefónica para equipos informáticos.

Acceso al servicio:

- Una vez registrado, podrá acceder al servicio en cualquier momento, 24 horas al día, los 365 días del año, ilimitada, tanto en número de consultas como en tiempos de resolución. Se excluye de esta garantía si tal falta de ejecución resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito en particular: los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.
- El cliente podrá solicitar la mesa de ayuda para un máximo de 5 usuarios, así mismo, deberá aceptar las presentes condiciones técnicas y comerciales durante el proceso de registro para poder disfrutar de este servicio.

Prestaciones del servicio

- De cara al cumplimiento de la política de software legal, cualquier actuación sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas estará supeditada a la posesión de una copia legítima de los mismos, entendiéndose esta como la clave y el medio de instalación válidos facilitados por el fabricante. En los casos en los que los dispositivos presenten sistemas operativos liberados (desbloqueados o ilegales), no podremos asegurar la prestación del servicio.

- En el caso del soporte a periféricos y dispositivos móviles es necesario que usted conecte el dispositivo a su ordenador, por cable. La gestión de este tipo de consultas de forma remota variará en función del fabricante del dispositivo, del sistema operativo, versión y revisión del firmware, siendo habitualmente las últimas versiones las óptimas. Asimismo, el alcance variará en función de las posibilidades del software de gestión distribuido por el fabricante del dispositivo. El software de gestión y/o drivers del fabricante del dispositivo deben ser facilitados por usted, o bien, deben estar disponibles en la web del fabricante. Dicho software debe ser compatible con el sistema operativo instalado en su equipo.
- No podremos asegurar la correcta prestación en caso de que el idioma del sistema operativo y/o las aplicaciones soportadas sea diferente al idioma en el que se basa la prestación de este servicio.

Limitaciones: queda excluido de este servicio.

- La capacitación sobre aplicaciones o uso de tecnología, no se prestará formación avanzada o repetitiva sobre una misma consulta. El software o materiales que fuesen necesarios para solucionar alguna incidencia, ni la reparación de desperfectos físicos. La instalación/configuración de software no contemplado en el alcance del servicio o de programas craqueados o ilegales. Las re-instalaciones del sistema operativo LINUX. El soporte a equipos con sistemas operativos Unix, redes LAN, servidores y switches. Averías referentes a la conectividad ADSL. El soporte sobre Accés, Macros, tablas dinámicas, fórmulas complejas o sistemas estadísticos en Excel. El soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para una empresa sobre productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Accés, Power Point). Recuperación de información.
- El servicio de Soporte 24x7 estará habilitado para auxiliar usuarios autorizados en dudas técnicas sobre los servicios enlistados, tales como: configuraciones, revisión de errores, instalación y desinstalación de software, problemas técnicos en el equipo. Se puede ayudar a reinstalar el S.O. siempre y cuando se disponga de las licencias y medios de instalación originales correspondientes. No incluye capacitación en el uso de S.O. y software, únicamente se solucionarán incidencias puntuales.
- Instalación y desinstalación de software, problemas técnicos en el equipo. Se puede ayudar a reinstalar el S.O. siempre y cuando se disponga de las licencias y medios de instalación originales correspondientes. No incluye capacitación en el uso de S.O. y software, únicamente se solucionarán incidencias puntuales.

3.4 Almacenamiento en la nube 500 GB

Acuerdo general

- **Objeto:** Ofrecemos una plataforma de gestión de almacenamiento en la nube para almacenar sus datos de manera segura.. Podrá sincronizar, compartir y transferir archivos de forma segura, además de disfrutar de múltiples beneficios.
- **Alcance:** El servicio de almacenamiento en la nube incluye: (i) Acceso y espacio de almacenamiento en la nube: (ii) Atención y soporte disponibles 24/7, para resolver cualquier duda o incidencia sobre la herramienta.
- **Herramienta de Gestión:** Este servicio ofrece un espacio en la nube de 500 GB para que la empresa pueda almacenar toda la información que tenga en sus diferentes dispositivos (PC, MAC, iOS, Android) y pueda acceder a ese contenido cuando quiera, desde cualquier parte del mundo y con el dispositivo que elija.
- El cliente podrá subir archivos, vídeos, fotos, documentos etc., de una manera segura. La información está en servidores y estaciones de trabajo en la nube, a la que el Usuario y quien él decida podrá tener acceso desde cualquier dispositivo conectado a Internet. Tigo no es responsable del acceso y es responsabilidad del cliente adoptar las medidas de seguridad y confidencialidad para proteger su contenido, datos e información.
- Es posible sincronizar archivos entre el ordenador y los dispositivos móviles, así, la información estará

accesible siempre que sea necesario. La herramienta protege los archivos durante la transferencia y en la nube, y almacena varias versiones anteriores del mismo archivo. No permite la carga de archivos con copyright.

Características de la herramienta:

- Se suministrará una licencia por NIT.
- Cada Usuario contará con hasta 500 GB de espacio para las copias de seguridad.
- Cifrado de copias: las copias de seguridad viajan por Internet y se archivan en los servidores cifradas con un algoritmo de 128 bits. La clave de cifrado para poder acceder al contenido sólo la conocerá el usuario.
- Funcionamiento automático: las copias se configuran una sola vez, inicialmente. Posteriormente, se realizan de forma totalmente automática sin necesidad de más intervenciones.
- Pueden hacerse copias manuales o programadas bajo responsabilidad del cliente.
- A las copias de seguridad se puede acceder a través de Internet desde cualquier ordenador.

Se suministra una aplicación para la gestión de las copias de seguridad.

Atributos:

- Acceso desde cualquier dispositivo conectado a Internet.
- Sincroniza archivos entre el ordenador y tus dispositivos móviles.
- La información estará accesible para el cliente..
- El cliente puede guardar cualquiera de sus ficheros, videos, fotos, PDFs o archivos de Microsoft Office en la nube.
- Todos sus archivos se sincronizan entre todos los dispositivos y se almacenarán en la nube de forma segura.
- Se guardarán automáticamente los contactos, las fotos y los videos de los dispositivos móviles.
- Le ayudará al cliente a organizar las imágenes.
- Activando la sincronización de la cámara, todas las fotos y los videos se guardarán automáticamente en la nube personal del cliente.
- Todas las fotos estarán organizadas y almacenadas de una forma sencilla e intuitiva. Un potente motor de búsqueda le ayudará a encontrar los momentos que desea recordar. Puede filtrar los archivos por fechas, ubicaciones o incluso por caras similares.
- Guarde todos los contactos importantes de la agenda en la nube.
- Puede restaurar los contactos en cualquier momento, o transferirlos a otro dispositivo.
- El cliente tiene el control de quién puede ver sus archivos personales o del negocio.
- La herramienta protege sus archivos durante la transferencia y en la nube.
- La herramienta almacena varias versiones anteriores del mismo archivo.
- Puede ver y editar documentos o presentaciones directamente en el respaldo.
- El cliente puede compartir los resultados con su familia y/o su equipo.
- No permite la carga de archivos con copyright.

Sistemas Operativos:

Windows:

- Windows 7 con Service Pack 1
- Windows 8.1
- Windows 10
- Windows 11.

MAC OS:

- Mac OS X 10.10 (Yosemite)
- Mac OS X 10.11 (El Capitán)
- Mac OS X 10.12 (Sierra)

- Mac OS X 10.13 (High Sierra)
 - Mac OS X 10.14 (Mojave)
 - Mac OS X 10.15 (Catalina)
 - Mac OS X 11.0 (Big Sur)
 - Mac OS X 12.0 (Monterey)
 - Mac OS X 13.0 (Ventura)
- **Limitantes:** Usuario no podrá guardar audios con derechos de autor, por copyright.
 - **Política de activación y desconexiones:** Todas las solicitudes de cancelación, suspensión y reactivación deben ser informadas por correo electrónico a Service Manager, y serán procesadas hasta 24 horas después de recibida la solicitud.
 - La cancelación puede realizarse en cualquier momento, y aplica de manera inmediata. Si el usuario lo requiere, también contará con la posibilidad de reactivación del servicio.
 - Todo el apoyo se suspenderá inmediatamente después del reporte de cancelación por parte del proyecto.
 - **Política de gestión de datos tras la cancelación:** Cumplidos 30 días contados a partir de la cancelación o retiro del servicio de Internet por parte del cliente, Tigo se eliminará la cuenta y todos los datos del Usuario de su plataforma de gestión de servicios. Tigo no es responsable de las consecuencias derivadas, no se ofrece ningún respaldo o back up de la información.,

3.5 MESA DE AYUDA MICROINFORMÁTICA 24-7-365

ACUERDO GENERAL DE SERVICIO MESA DE AYUDA MICROINFORMATICA

- **OBJETO:** El uso del presente servicio implica la aceptación de las Condiciones Técnicas y Comerciales descritas aquí en adelante.
- Mediante una ventana de chat, por email o telefónicamente, se brinda el servicio que resolverá cualquier duda sobre hardware y software que tenga el Usuario sobre su PC, Mac, Tablet o Smartphone, impresoras, cámaras, router, programas y redes.
- Ingenieros expertos asistirán de forma ilimitada las 24 horas los 365 días del año, asesorarán y resolverán cualquier duda o consulta que tenga el Usuario, siempre que el alcance del servicio lo permita.
- S.O. Configuraciones, revisión de errores, instalación y desinstalación de software, problemas técnicos en el equipo. Se puede ayudar a reinstalar el S.O. siempre y cuando se disponga de las licencias y medios de instalación correspondientes. No incluye capacitación en el uso del S.O. únicamente se solucionarán incidencias puntuales.
 - Windows: XP hasta 11, Versiones Servers 2003 en Adelante.
 - OS X (macOS): 10.6.8 (Snow Leopard) hasta 12.3.1 (Monterrey).
 - Linux (Ubuntu 16.04, Fedora 23, Open SUSE 42.1, Debian 8.3, Red Hat)
 - iOS: 12-15
 - Android: Nougat (7.0–7.1.2) hasta Android (12.0)
- **HARDWARE:** Se ayudará en la configuración inicial del hardware, su sincronización con el S.O. y su conexión a la red, si fuera necesario. Los controladores o software necesarios para el funcionamiento del hardware son responsabilidad del usuario, aunque prestaremos todo nuestro apoyo para obtenerlos en caso necesario.
 - PC
 - Smart Tv (pantalla)
 - Periféricos de la PC como webcam, impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento externo, etc.
 - Smartphones
 - Tabletas
 - Dispositivos multimedia (Apple TV, Chromecast, Roku).

- Asistentes Virtuales
- **SOFTWARE:** Ayuda en la instalación, configuración, personalización y solución de incidencias puntuales. No incluye capacitación en el uso del Software. Las licencias y medios de instalación son a cargo del usuario, nunca se prestará ayuda sobre software ilegal.
 - Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, Frontpage y Access).
 - Open Source (Open Office y Libre Office)
 - Software para internet (Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Eudora, Microsoft Edge, Microsoft Mail, Mozilla Thunderbird, Adobe Reader, entre otros).
 - Programas multimedia: Windows Media Player, VLC, Spotify, iTunes, Quick Time, Real Audio y los principales codecs del mercado.
 - Compresores: Winzip, WinRAR, 7zip.
 - Copiadores: Nero, CD Burner XP
 - Peer to Peer: emule, Kazaa, edonkey, Ares, Frostwire, BitTorrent, uTorrent.
 - Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Symantec, McAfee, Avast, AVG, Avira, etc.
- **SERVICIOS DE STREAMING Y EN LA NUBE:** Se auxiliará en el alta de la cuenta en el dispositivo compatible con el servicio y se buscará la mejor configuración para optimizar el uso. Estaremos totalmente apegados a los Términos de Uso del servicio.
 - Streaming de video como Netflix, Claro Video
 - Streaming de audio como Apple Music, Spotify, Google Play Music, Deezer, etc.
 - Almacenamiento en la nube como Dropbox, OneDrive, Google Drive, etc.
 - No se incluye la capacitación sobre los programas o herramientas.
- **ACCESO AL SERVICIO:** Una vez registrado, podrá acceder al servicio en cualquier momento, 24 horas al día, los 365 días del año, de manera ilimitada, tanto en número de consultas como en tiempos de resolución. Se excluye de esta garantía si tal falta de ejecución resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito en particular: los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.
- El cliente podrá solicitar la mesa de ayuda para un máximo de 5 usuarios. De cara al cumplimiento de la política de software legal, cualquier actuación sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas estará supeditada a la posesión de una copia legítima de los mismos, entendiéndose esta como la clave y el medio de instalación válidos facilitados por el fabricante. En los casos en los que los dispositivos presenten sistemas operativos liberados (desbloqueados o ilegales), no podremos asegurar la prestación del servicio.
- En el caso del soporte a periféricos y dispositivos móviles es necesario que usted conecte el dispositivo a su ordenador, por cable. La gestión de este tipo de consultas de forma remota variará en función del fabricante del dispositivo, del sistema operativo, versión y revisión del firmware, siendo habitualmente las últimas versiones las óptimas. Asimismo, el alcance variará en función de las posibilidades del software de gestión distribuido por el fabricante del dispositivo. El software de gestión y/o drivers del fabricante del dispositivo deben ser facilitados por usted, o bien, deben estar disponibles en la web del fabricante. Dicho software debe ser compatible con el sistema operativo instalado en su equipo.
- No podremos asegurar la correcta prestación en caso de que el idioma del sistema operativo y/o las aplicaciones soportadas sea diferente al idioma en el que se basa la prestación de este servicio.

- Queda excluido de este servicio la capacitación sobre aplicaciones o uso de tecnología, no se prestará formación avanzada o repetitiva sobre una misma consulta. El software o materiales que fuesen necesarios para solucionar alguna incidencia, ni la reparación de desperfectos físicos.
- La instalación/configuración de software no contemplado en el alcance del servicio o de programas craqueados o ilegales. Las re-instalaciones del sistema operativo LINUX. El soporte a equipos con sistemas operativos Unix, redes LAN, servidores y switches Averías referentes a la conectividad ADSL El soporte sobre Acces, Macros, tablas dinámicas, fórmulas complejas o sistemas estadísticos en Excel. El soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para una empresa sobre productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Acces, Power Point). Recuperación de información.

CANALES DE ATENCIÓN: El servicio se brinda con ingenieros especialistas en atención a clientes y resolución de incidencias técnicas a través de ticket, correo electrónico, línea de llamada dedicada y chat las 24 horas 7 días a la semana.,

3.6 Exclusión de Responsabilidad por parte de TIGO BUSINESS.

TIGO BUSINESS no será responsable en los siguientes casos:

- Fallas, intermitencia, afectación total o parcial de los servicios de conectividad, daños directos e indirectos, fondos en dinero y/o valores almacenados ni por perjuicios que llegaren a ocasionarse con motivo de la suspensión legítima del servicio, o por lucro cesante.
- Pérdida de información en los casos donde el Usuario haya retirado el servicio; el Usuario es el responsable de respaldar su información para estos casos. (imágenes, documentos, videos, bases de datos, entre otros.)
- Cumplimiento de reglamentos o normas financieras o tributarias, asociadas a requisitos de facturación a sus clientes finales.
- Tigo Business no tiene relación alguna ni directa ni indirecta con los usuarios o clientes finales del cliente empresarial, quien es el único responsable de la publicidad, transacciones, acciones, omisiones, productos, ofertas, promociones y en general el contenido de la Tienda Virtual.